

УДК 911.3

І.П. Вовк, кан. економ. наук., доц., Т.В. Бронашко

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

**КАДРОВІ РЕСУРСИ – ОСНОВНА СКЛАДОВА ЯКІСНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ
АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В СТРУКТУРІ КОМПЛЕКСНОГО
ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

I.P. Vovk, Ph.D., Assoc. Prof., T.V. Bronashko

**HUMAN RESOURCES - THE MAIN COMPONENT QUALITY OF ANIMATION IN
THE STRUCTURE OF COMPREHENSIVE TRAVEL SERVICES**

На сучасному етапі в розвитку туристичної індустрії на перший план все частіше висувається проблема якісного обслуговування клієнтів саме за рахунок культурного туризму, в якому не останнє місце займає анімаційна діяльність. Використання анімаційних заходів має суттєве виховне і розважальне значення. Це зумовлює потребу приділити значну увагу розвитку анімаційної діяльності в закладах готельно-ресторанного бізнесу. Основним завданням анімаційної діяльності є формування в туриста позитивних вражень, відновлення його позитивного настрою і стимулювання бажання до повноцінного відпочинку. Туристична анімація – це різновид туристичних послуг, тому основною її метою, як і будь-якої послуги є задоволення потреб споживачів. Невід'ємною складовою анімаційної діяльності є виявлення потреб (в тому числі психологічних) та максимальне їх задоволення.

В наукових дослідженнях [1, 2] напрями використання ресурсів представлені з позиції комплексності та системності. Використання кадрових ресурсів потребує розгляду в онтогенезі, шляхом емпіричного виявлення взаємозв'язків, що досі не знайшли свого відображення при комплексному прогнозуванні та оцінці. Ця проблематика потребує міждисциплінарної позиції, оскільки, її розвиток варто розглядати в контексті якісних змін в структурах системи стратегічного управління людськими ресурсами. Дослідження проведене групою Deloitte & Touche показали, що організації, які мають в дольовому співвідношенні до розміру бюджету більш високий обсяг інвестицій в людський капітал, функціонують краще, ніж організації в цілому. Вони мають: на 66% вище співвідношення ринкової ціни акцій до номіналу; на 30% вищі виплати акціонерам. Дослідження Pricewaterhouse Coopers ілюструють позитивну динаміку системного використання кадрових ресурсів. Компанії, в яких існує документальне оформлення стратегії управління людськими ресурсами, має: на 35% більш високий дохід в розрахунку на одного працівника; на 12% менше невходів на роботу. Протягом кількох років поспіль показники організацій США, які входять до списку 100 кращих компаній в номінації «Кращі компанії-роботодавці», перевищують основні бюджетні індекси. Підприємство отримує найбільшу віддачу від своїх співробітників, якщо: навчає їх, довіряє їм, ставить перед ними задачі, стимулює, розуміє, прощає. На наш погляд ці принципи безпосередньо стосуються й кадрового забезпечення анімаційної служби готелю, основним завданням якої є створення комфортної, доброзичливої, гостинної атмосфери. Досягнення цього можливе лише за умови відповідної психологічної підготовки та вмотивованості працівників анімаційної служби. Для високої якості обслуговування потрібні досвідчені, кваліфіковані і талановиті кадри. Аніматор повинен володіти високими комунікативними здібностями, іноземними мовами, привітністю, чесністю, ввічливістю, дисциплінованістю, вміти створювати сприятливу, атмосферу, працювати в команді, своєчасно вирішувати поставлені завдання.

Дана проблематика не може розглядатися відокремлено від загальної системи забезпечення підприємства ресурсами. Дослідники [1, 2] неминуче стикаються з необхідністю розглядати ресурсне забезпечення фірми на засадах комплексності, системності та функціонально-цільової спрямованості. Сучасна наукова парадигма дає змогу розв'язати певні питання за рахунок когнітивного спрямування.

Когнітивний підхід в економіці розвивається за наступними напрямками: структура (категорії економічної інформації, які дають змогу інтерпретувати дійсність, що складаються із знань і способів їх отримання), асиміляція (процес залучення нової інформації у раніше існуючі схеми, він має дещо суб'єктивний характер, оскільки інформація неминуче спотворюється при адаптації до уже існуючої парадигми), акомодация (передбачає зміну або заміну існуючих схем в зв'язку з отриманням нової інформації, вона складається як із заміни існуючих схем або ідей у результаті виникнення нової інформації, так й з розроблення абсолютно нових схем), врівноважування (механізм утворення балансу між асиміляцією і акомодациєю).

Суттєвою складовою когнітивного підходу при виборі кадрових ресурсів у комплексі туристичного обслуговування виступають певні психологічні фактори. Аніматору, який розважає туристів, часто доводиться з'являтися на публіці. Така діяльність вимагає зосередження психологічних та емоційних зусиль, потребує навиків контролю негативних емоцій, активізування пам'яті та уваги в стресовій ситуації. Подолати певне відчуження аніматор може за рахунок дії. Якщо людина дозволяє очікуваній тривозі проявитися, то зазвичай стикається з тим, що на перший план виступає протилежна реакція: гірші страхи поступово слабшають, а при тривалому застосуванні методу, врешті решт, повністю зникають.

Дослідження, здійснене Американською Радою з освіти спільно з Каліфорнійським університетом, показало, що з 189733 студентів 360 університетів 73,7% найбільша кількість студентів мріє про те, щоб «набути осмисленої філософії життя», тобто набути світогляду, який би зробив життя осмисленим. Така їхня головна і єдина ціль. На наш погляд такою мотивацією керується не тільки молодь, але й будь який працівник, зокрема, працівник анімаційної служби готелю.

Отже туристичну анімацію необхідно розглядати як комплексний системний процес взаємодії аніматора і туриста з метою виявлення і задоволення потреб відпочиваючих і винайдення найефективніших способів їх задоволення. Це вимагає від аніматора виконання таких функцій як: адаптаційна, що дозволяє перейти від буденності до атмосфери відпочинку; інформаційно-культурна, яка дозволяє отримати нову інформацію про звичаї та культуру туристичної місцевості; стабілізуюча, така, що викликає позитивні емоції; освітня, дозволяє отримати нові знання в процесі участі в анімаційних заходах. Максимальне задоволення даних функцій можливе тільки за умови наявності у аніматора адекватної мотивації, а це своєю чергою одне з основних завдань менеджера анімаційної служби.

Література

1. Совершенство управления ресурсами / Пер. с англ. А. Л. Раскина, В. В. Шахлевича; Под науч. ред. В. В. Брагина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2008. – 352 с., ил. – (серия «Деловое совершенство»).
2. Канеман Д., Теория перспектив: изучения процесса принятия решений в условиях риска / Д. Канеман, А. Тверски, 1979.